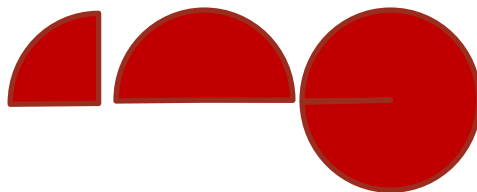
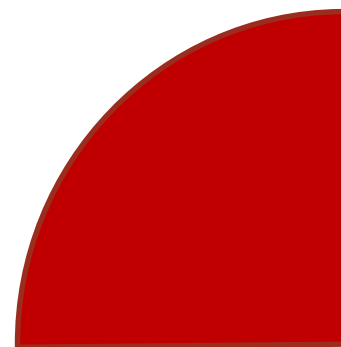


Visión del CRM en la UCLM

De 90° a 360°





Bloque I

UNIVERSIDAD DE CASTILLA - LA MANCHA

De una visión sectorizada en 90º...

La Universidad de Castilla – La Mancha

- Alta distribución geográfica

- 4 Campus:

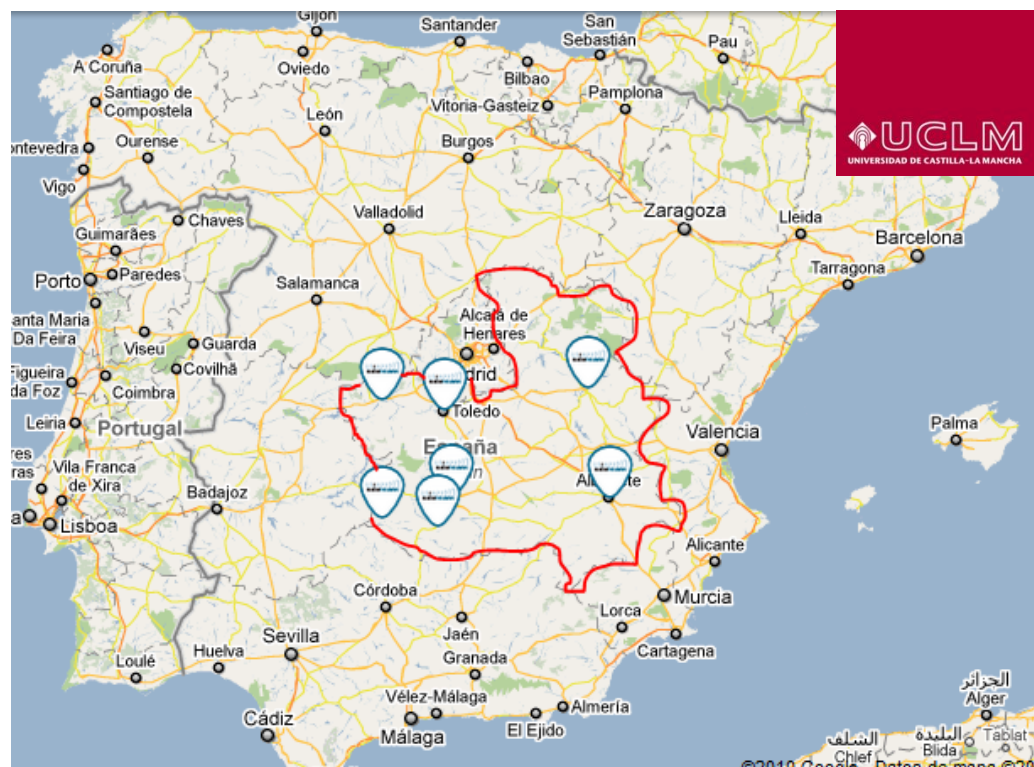
- Albacete
 - Ciudad Real
 - Cuenca
 - Toledo

- Sedes:

- Almadén
 - Talavera de la Reina

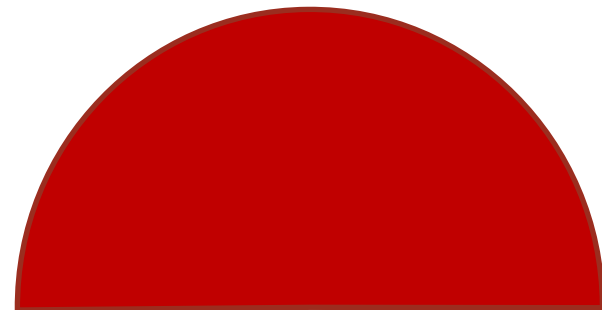
- Dimensiones

- 40 centros
 - 30.000 alumnos
 - 2.300 PDI
 - 1.000 PAS



Servicios de Información

- Situación de partida
 - Servicios Atención Incidencias TIC
 - Centro de Atención al Usuario (CAU)
 - Gestión de incidencias TIC
 - 35,000 – 40,000 incidencias anuales
 - Desarrollo tecnológico propio
 - Otros Servicios de Atención e Información
 - Réplicas personalizadas e independientes del CAU TIC
 - Gestión Académica: Buzón del Alumno
 - Atención consultas Biblioteca: Buzón de la Biblioteca
 - Centro de Atención de reparaciones y mantenimiento: CARMA
- Conclusiones.
 - Necesidad de un modelo de atención a la comunidad universitaria
 - Dispersión de soluciones tecnológicas, replicadas entre sí
 - Ausencia de integraciones entre servicios: visión Sectorial 90 grados



Bloque II

SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

... a una solución horizontal 180 ...

Origen del Proyecto

- **Análisis de situación**
 - Soluciones técnicas no integradas
 - Arquitecturas tecnológicas obsoletas
 - Análisis atención TIC
 - Incorporación herramienta orientada a gestión de servicios TIC
 - Positivo:
 - » Definición de procesos orientada a TIC
 - » Alineación con estándares tipo ITIL
 - Incorporación herramienta CRM horizontal
 - Positivo
 - » Fin de las visiones sectorizadas
 - » Integración en la atención de servicios
- **Conclusiones.**
 - “Un punto único de entrada para atender a la comunidad universitaria”
 - “Hay que acabar con el archipiélago de islas de aplicaciones”
 - “La atención ha de ser integral e integrada”

Análisis de Situación

- ¿Por qué “Microsoft Dynamics”?
 - Integración con elementos arquitectura tecnológica existente
 - Servicios de Directorio: Directorio Activo
 - Servicios de Correo: Exchange
 - Capacidad de integración con soluciones de terceros
 - Estrategia SOA
 - Publicación de servicios web
 - Existen interlocutores
 - Fabricante: Equipo de educación Microsoft
 - Ecosistema: Diferentes partners con conocimiento de la solución
 - Estrategia comercial
 - Incorporado en el modelo de licenciamiento tipo campus
- Conclusiones.
 - Se abre una fase de desarrollo del proyecto liderado por la unidad de Gestión de Servicios TIC de la UCLM

Proyecto Dynamics UCLM

- Criterios de Diseño
 - Utilización de los elementos prediseñados en Dynamics
 - Maximizar la parametrización
 - Minimizar la personalización
 - Análisis intenso del árbol de servicios ofertado
 - Cambio cultural en algunas áreas de aplicación
 - Facilitar la interacción del usuario
 - Interfaz de usuario bajo desarrollo propio integrado mediante servicios web
 - Interfaz de tramitador sobre solución nativa CRM
- Conclusiones.
 - Resultados positivos
 - A nivel usuario: Facilita la transición inicial
 - A nivel tramitador: Se mejora análisis completo del caso

Interfaz de usuario

 **UCLM** Centro de Atención al Usuario
UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Intranet | Contacta | 
Lunes, 05 de marzo de 2012

Usted esta en » Centro de Atención al Usuario

Cerrar Sesión 

01 INICIO
Presentación


NUEVO CASO
Nuevo caso
02


03 BUSCAR CASOS
Buscar casos


AYUDA
Ayuda
04


05 LOCALIZACIÓN
Localización habitual UCLM


TRAMITADORES
Buscar casos de tramitadores
06


Aviso Legal | Protección de Datos
© Universidad de Castilla - La Mancha. Tfn: 902 204 100 Fax: 902 204 130 Email: webmaster@uclm.es

Interfaz de usuario

Nuevo Caso

Datos del caso

Área de servicios : Servicios de Tecnología y Comunicaciones

Ayúdenos a categorizar su caso en al menos uno de los siguientes niveles.
Conforme vaya completando los niveles de Servicio disponibles iremos mejorando los tiempos de resolución de su caso.

Servicio : *

Comunicaciones Audiovisuales

Servicio de Videoconferencia

Descripción breve : *

Solicitud de sesión de Videoconferencia

Descripción detallada :

Por favor, las solicitudes de sesiones de videoconferencia deben realizarse con, al menos, 48 horas de antelación.

Fecha:

Hora comienzo:

Hora fin:

Denominación de la VC:

Campus que intervienen:

Datos del solicitante

Nombre : JOSE ANTONIO IGLESIAS DONAIRE

Email : JoseAntonio.Iglesias@uclm.es

En nombre de : (usuario UCLM)

Por favor, confirme la localización para este caso:

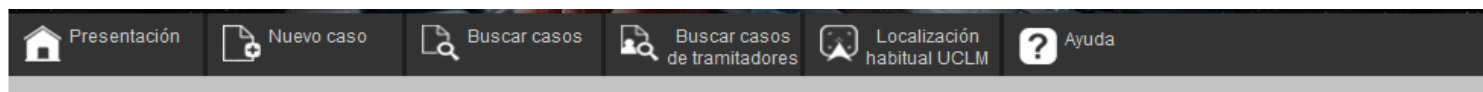
Campus : Ciudad Real

Edificio : CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES : CTIC

Datos de Contacto
(teléfono, días, horas,
etc.) : *


Agregar



Interfaz de usuario



Usted esta en » Centro de Atención al Usuario

Consultar Caso

Cerrar Sesión 

 Añadir nota o archivo  Asistencia remota

Datos del caso

Caso Número : CAU-28006-H7R8
Estado : Abierto
Propietario : A06.050.00 - DESARROLLO WEB
Categoría : Servicio de mantenimiento de aplicaciones web
Fecha apertura : 05/03/2012 10:51:13
Fecha cierre :
Descripción Corta : Cambio en descripción del Área de Servicios en el interfaz de cliente del CAU

Datos del solicitante



Usuario : joseantonio.iglesias
Nombre : JOSE ANTONIO IGLESIAS DONAIRE
Email : JoseAntonio.Iglesias@uclm.es
Edificio : CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES : CTIC

Notas

05/03/2012 10:51:21
Cambio en descripción del Área de Servicios en el interfaz de cliente del CAU
En lugar de Área de Servicios deberíamos de colocar:
Área de Servicios destinataria de la solicitud:

Increíblemente la gente se trata de identificar a sí misma.

Saludos.

 Añadir nota o archivo  Asistencia remota

Resultado. Interfaz tramitador

UCLM 2

Archivo Caso Agregar Personalizar

Guardar Guardar y nuevo Eliminar

Responder Resolver Reabrir Conectar Agregar a la cola Detalles del elemento de cola Asignar Proceso Ejecutar informe Datos

UCLM Caso

General Usuario UCLM Notas y artículo

Relacionado

Común

- Actividades
- Actividades cerradas
- Conexiones
- Historial de auditoría

Procesos

- Flujos de trabajo
- Sesión de diálogo

Caso CAU-23280-W1Y3

Casos

General

Información general

Número de caso CAU-23280-W1Y3 Área de servicios Servicios de Tecnología y Comunica

Título * Acceso a Impresora Pasillo a través de equipo MAC

Descripción

Buenos días:

Cuento con un ordenador Mac y hasta el momento, no ha sido posible conectar el equipo a la impresora colectiva del pasillo. ¿Existe la posibilidad de activarla?

Cliente * ANA VALVERDE MATEOS

Centro/Edificio * BENJAMÍN PALENCIA : FACULTAD DE HUMANIDADES

Localización 2797 (de lunes a viernes de 9.15 a 14.30)

Categoría * Servicio de Red de Comunicacione Tipo de caso Petición de Servicio

Origen del caso Web

Cliente delegado ANA VALVERDE MATEOS

Información de asignación

Propietario * SOLEDAD ENCARNACION MOYA MONTERO

Desarrollo Proyecto

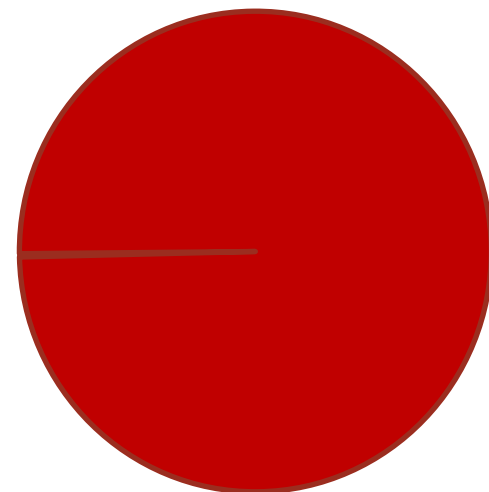
- Desarrollo del Proyecto
 - Servicios TIC: Junio de 2011
 - Servicios de Biblioteca: Octubre 2011
 - Servicios Archivo Universitario: enero 2012
 - Servicios de Defensor Universitario: febrero 2012
 - Servicios Gestión Académica: marzo 2012
 - Servicios Infraestructuras: julio 2012
 - Incorporación todos los servicios universitarios: curso 2012-2013
- Conclusiones.
 - Incorporación progresiva de servicios
 - Cierre de aplicaciones
 - Integración de la atención a la comunidad

Resultados

- Datos de uso
 - Área TIC: 39.000 casos atendidos en 2011
 - Información para la gestión
 - Mayor tipificación de casos
 - Análisis de tiempo de respuesta y cierre
- Conclusiones.
 - Capacidad de predicción de demanda
 - Identificación de puntos de mejora en el servicio

Difusión

- Internas
 - Impulso por parte de la Gerencia
 - Información en la Comisión TIC UCLM
 - Área TIC
 - Talleres de formación e información
 - Servicios
 - Información equipo de gerencia
 - Talleres de formación por área
- Externa
 - Canales en redes sociales universitarias
 - Implicación de los representantes de estudiantes



Bloque II

SERVICIOS DE RELACIÓN CON COMUNIDAD UNIVERSITARIA

... hasta una visión completa 360º.

Futuro del Proyecto

- “Sólo” estamos usando el CRM en una perspectiva reactiva.
- Nuevas demandas integrables en CRM
 - 2012: Relaciones con empresas
 - Solicitud integradora del vicerrectorado de relaciones con empresas
 - 2013: Campaña de matriculación de alumnos
 - Integración de los hitos de comunicación con los alumnos de institutos de la región
- Conclusiones.
 - “La atención ha de ser integral e integrada”

